

**A NECESSIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS AO
USUÁRIO - LEI Nº 13.460/2017 - SE ADEQUAR AO PRINCÍPIO
BIOÉTICO DA JUSTIÇA**

***THE NEED FOR A PUBLIC SERVICE CHARTER FOR USERS - LAW
NO. 13,460/2017 - TO COMPLY WITH THE BIOETHICAL PRINCIPLE
OF JUSTICE***

VALMIR CÉSAR POZZETTI

Pós Doutor pela Università degli Studi di Salerno/Itália e pela Escola de Direito Dom Helder Câmara. Doutor pela Université de Limoges/França (título reconhecido pela Univ. Federal de Pernambuco). Mestre pela Université de Limoges/França (título reconhecido pela Universidade Luterana do Brasil). Bacharel em Direito pelo Centro Integrado de Ensino Superior da Amazônia/AM. Bacharel em Ciências Contábeis pela Faculdade São Luis Gonzaga/SP. ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-2339-0430> E-mail: v_pozzetti@hotmail.com

DINORVAN FANHAIMPORK

Doutorando pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Mestre pela Universidade Federal do Amazonas (UFAM). Bacharel em Ciências Contábeis pelo Centro Universitário do Norte. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1154-7154> E-mail: dinorvan@gmail.com

RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi o de propor diretrizes para a elaboração e implementação das Cartas de Serviços ao Usuário pelas prefeituras dos municípios amazonenses, com base no Princípio da Justiça, destacando o caráter de promoção da transparência e inclusão social. A metodologia utilizada foi a do método dedutivo; quanto aos meios a pesquisa foi bibliográfica, com uso da legislação, documentos oficiais, relatórios e bases secundárias dispostos na rede mundial de computadores; quanto aos fins, a pesquisa foi qualitativa. Como resultado verificou-se que há um baixo percentual de municípios amazonenses que implementaram a Carta de Serviços e que isto reflete nas características municipais, como o porte populacional, IDHM e PIB *per capita*. Conclui-se que a Carta de Serviços ao Usuário como instrumento de interações entre usuários e entidade/organização e entre gestores e usuários pode



produzir elementos impulsionadores da melhoria da qualidade do serviço público e que o Princípio da Justiça enquanto ferramenta de inclusão social está coadunado aos objetivos da Carta de Serviços, porque busca garantir melhor qualidade de vida e direitos sociais às populações.

Palavras-Chave: Carta de Serviços; Princípio da Justiça; Inclusão social; Qualidade do serviço público.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose guidelines for the preparation and implementation of User Service Charters by city governments in Amazonas, based on the Principle of Justice, highlighting the promotion of transparency and social inclusion. The methodology used was the deductive method; the means used were bibliographical, using legislation, official documents, reports and secondary databases available on the World Wide Web; the ends used were qualitative. As a result, it was found that there is a low percentage of Amazonas municipalities that have implemented the Service Charter and that this is reflected in municipal characteristics, such as population size, HDI and GDP per capita. It is concluded that the User Service Charter as an instrument of interaction between users and entities/organizations and between managers and users can produce elements that drive improvements in the quality of public services and that the Principle of Justice as a tool for social inclusion is in line with the objectives of the Service Charter, because it seeks to guarantee a better quality of life and social rights to the population.

Keywords: Service Charter; Principle of Justice; Social inclusion; Public service quality.

1 INTRODUÇÃO

Os serviços públicos, no Brasil, estão entre os piores serviços públicos do planeta, muito embora a atividade básica do Estado seja a de prestar serviços públicos aos cidadãos; seja no âmbito da educação, segurança e saúde, o Estado brasileiro não vem cumprindo com os objetivos estabelecidos no artigo 3º da Constituição Federal. Neste sentido é de se destacar que a Administração Pública existe, como um todo, para servir à sociedade. Ela é a ferramenta do Estado para prestar à sociedade os serviços que ela julgar serem melhores prestados pelo todo, ao invés de ser feito por particulares.

Dentre os serviços públicos que gera muita revolta no Brasil, está o do atendimento na área da saúde, prestado pela Previdência Social e pelo SUS – Sistema Único de saúde. Neste serviço as pessoas são maltratadas, esperam



doentes em filas, por meses, para serem atendidas, caracterizando uma grande injustiça social. As reclamações são inúmeras.

Preocupado com a classificação dos serviços prestados, a nível mundial, o governo federal brasileiro decidiu que era necessário melhorar a qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos, à fim de que, com justiça, estes serviços fossem efetivados a todos os brasileiros, sejam eles letrados ou não, ricos ou pobres, e, independentemente de cor, credo, idade ou sexo, todos deveriam ser atendidos de forma justa e digna.

Para isso, o governo Federal, através da Lei nº 13.460/2017, que foi regulamentada pelo Decreto nº 9.094/2017 – criou a Carta de Serviços ao Usuário, simplificando o atendimento ao público no tocante aos serviços que presta. Assim sendo, a Carta de Serviços nada mais é que um instrumento de informação, permitindo que a sociedade conheça os serviços prestados pelas entidades públicas, buscando assim, firmar um compromisso das entidades públicas com a sociedade, aumentando a legitimidade e confiança de suas ações e permitindo ao cidadão conhecer e reivindicar seus direitos, consagrando o princípio bioético da justiça.

Desta forma, o objetivo desta pesquisa é o de analisar a legislação pertinente à Carta de Serviços ao Usuário à luz do princípio da justiça, propor diretrizes para a elaboração e implementação das Cartas de Serviços ao Usuário pelas prefeituras dos municípios amazonenses, com base no Princípio da Justiça, destacando o caráter de promoção da transparência e inclusão social.

No Amazonas a situação é agravada pelas características municipais onde a maioria dos municípios estão classificados como de pequeno porte, com Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) concentrado nas faixas mais baixas e pelo Produto Interno Bruto (PIB) *per capita* concentrado nas faixas inferiores.

Assim, a problemática que instiga esta pesquisa é: de que forma a carta de serviços públicos poderá assegurar ao usuário a “justiça” no atendimento, por parte do Estado? Ou seja, como o Princípio da Justiça pode orientar as prefeituras dos municípios amazonenses a priorizarem serviços e superarem barreiras e desafios na elaboração e implementação das Cartas de Serviços ao Usuário?

A pesquisa se justifica pela necessidade de inclusão social a partir de um instrumento facilitador do acesso aos serviços públicos. Além das garantias de qualidade, o cidadão passa a ter a oportunidade de conhecer quais os serviços são ofertados e as formas de acesso, tornando sua interação com o Estado mais fluida e



assertiva. E, buscando atingir estes objetivos e solucionar demandas, é de se destacar que a abrangência de temas tratados pela bioética vem sendo ampliada conforme o seu campo se desenvolve e como as sociedades são estruturadas. Nesse sentido, a partir da homologação da Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos da Unesco em 2005, são introduzidas novas preocupações que fomentarão a discussão dos direitos humanos e da inclusão social.

Com isso, o Princípio da Justiça, um dos pilares básicos de sustentação conceitual e prática da bioética, desde a sua concepção, passa a incorporar a agenda social como forma de contribuição para a construção da justiça social. Tal perspectiva é apoiada em um contexto em que a bioética é vista como um novo instrumento, uma nova ferramenta teórica e metodológica capaz de atuar na construção da cidadania e na luta contra a exclusão social.

Dessa maneira, o Princípio da Justiça encontra aderência nas ações voltadas à transparência pública e a disponibilidade de serviços públicos inseridos em uma Carta de Serviços, uma vez que visam garantir melhor qualidade de vida e direitos sociais às populações atendidas pelo poder público.

Diante deste contexto social, esta pesquisa se justifica tendo em vista que nos serviços públicos prestados pelo Estado, as pessoas mais humildes sofrem muito, esperam em longas filas de horas e dias, sem conseguirem ter o acesso a tão sonhado serviço prestado pelo Estado, em especial na área da saúde.

A metodologia que se utilizará nesta pesquisa será a do método dedutivo. Quanto aos meios a pesquisa se utilizará da legislação, doutrina e documentos dispostos na rede mundial de computadores. Quanto à finalidade da pesquisa, a mesma terá um cunho qualitativo.

2 BIOÉTICA COMO FERRAMENTA DE INCLUSÃO SOCIAL

A bioética é a ética da vida, envolvendo as relações entre os seres humanos que propulsionam a vida dentro do que é justo, correto e que traz bem estar a todos os seres que habitam o planeta ter. Os objetivos da Bioética é indicar os limites e as finalidades da intervenção do homem sobre a vida, bem como identificar os valores de referência e riscos que as ações humanas podem acarretar a todos os seres que compõem e constituem o planeta terra.



Para instrumentar essa relação entre os seres humanos e os demais seres que habitam ou existem no planeta, a ciência da bioética está alicerçada em princípios. Os princípios são fontes de todo surgimento de direitos e obrigações, são normas que alimentam o sistema jurídico na construção de leis, para que a paz social e ordem direcione o comportamento dos seres humanos.

Neste sentido, Ferreira e Pozzetti (2021, p. 3) destacam que:

Os Princípios fizeram parte do processo de integração das normas jurídicas; entretanto, na contemporaneidade, possuem força normativa, sendo considerados “normas” jurídicas. Não podem ser considerados “leis”, mas possuem força normativa para subsidiar a existência, o surgimento das leis; pois uma lei que surge no universo jurídico, contrariando princípios fundamentais, está fadada à revogação.

Assim sendo, a força que um princípio exerce no meio jurídico é muito grande, capaz de transformar e modificar comportamentos e leis.

Nesta linha de raciocínio, Pozzetti (2018, p. 170) destaca que “o Princípio da Dignidade da pessoa humana é um princípio que precede a todos os outros e servem de inspiração aos demais princípios fundamentais”. Assim sendo, todos os demais princípios da bioética decorrem deste princípio e a relação entre os serviços públicos e os cidadãos deve ser humanizada, portanto, deve atender ao princípio da dignidade da pessoa humana que irá instrumentalizar o princípio da justiça, para que o Estado cumpra com o seu objetivo maior estatuído na Constituição Federal de 1988 – CF/88:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil: I - construir uma sociedade livre, **justa** e solidária; II - garantir o desenvolvimento nacional; III - erradicar a pobreza e a marginalização e **reduzir as desigualdades** sociais e regionais; IV - **promover o bem de todos**, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. (gns)

Pelo texto constitucional, verifica-se que o Princípio da Justiça é um dos pilares básicos de sustentação conceitual e prática da bioética; e isso ocorre desde a sua concepção, nos anos 1970 quando a agenda da bioética foi ampliada a partir da homologação da Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos, da Unesco, no ano de 2005. Nos países em desenvolvimento, o Princípio da Justiça em bioética passou a incorporar discussões de direitos humanos e a inclusão social.

E é dentro deste contexto, da ampliação desta agenda, que Garrafa e Castilho (2017, p. 18), esclarecem:



A inclusão da agenda social na bioética é uma forma concreta de contribuição para a construção da justiça social, uma vez que se considera a bioética, neste contexto, um novo instrumento, uma nova ferramenta teórica e metodológica com suficiente vigor e atualidade para atuar concretamente na construção da cidadania e da verdadeira democracia, na luta contra toda e qualquer forma de exclusão social.

Dessa maneira, o Princípio da Justiça passa a interagir e contribuir com inovações no campo social, ampliando as alternativas de cuidado com o cidadão através da identificação das deficiências que interferem na dinâmica social. Essas novas possibilidades de cuidado ao cidadão contribuem para garantir avanços na construção da cidadania e oferecem novas visões e maneiras de inserir os indivíduos na sociedade, de forma a reduzir a exclusão social.

Nessa linha de raciocínio, Meireles e Oliveira (2012, p. 30), enfatizaram o alcance da bioética ao afirmarem que “a bioética chegou ao novo milênio com um caráter declaradamente global. Não obstante as variações de aceção atribuídas ao termo e atributo “global” à bioética, realça-se que de fato a bioética: 1) abarca todas as dimensões da vida, desde a escala individual à coletiva [...]”.

Na dimensão social, o Princípio da Justiça pode ser discutido sob a ótica da equidade. Neste modo de pensar, Garrafa e Castilho (2017, p. 19), destacam que:

A equidade, então, é o indicador justo que deve guiar o processo de tomada de decisões éticas, por exemplo, com relação ao tema da alocação de recursos (geralmente insuficientes...) para programas públicos. É somente através deste indicador, associado aos referenciais da responsabilidade (individual e pública) e da justiça, que se pode fazer valer o direito aos bens básicos e indispensáveis de consumo humano diário.

Verifica-se, então, que a equidade nada mais é que, entre todos os necessitados, aquele que for mais necessitado deverá ser atendido antes dos demais. E, dessa maneira, a equidade pressupõe a preocupação de não apenas oferecer os serviços públicos de maneira generalizada através dos serviços de alcance geral, mas também em ter a atenção direcionada para aqueles serviços públicos ofertados de maneira individualizada ao cidadão. Estes últimos apoiam-se no Princípio da Justiça a fim de garantir ao cidadão o direito de acessar um serviço público de qualidade.

As ações voltadas à transparência pública e a disponibilidade de serviços públicos inseridos em uma Carta de Serviços estão balizadas no Princípio da Justiça, uma vez que visam garantir melhor qualidade de vida e direitos sociais às populações



atendidas por aquele ente público. A propósito, a CF/88 traz isto de forma clara ao estabelecer os princípios que regem as atividades e deveres do servidor público:

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e **eficiência** [...] (gn)

Dentro deste contexto, é preciso destacar que o princípio da eficiência deve ser um dos apêndices do princípio da justiça. Visto que uma prestação de serviços ineficaz não fará justiça ao usuário. E nesta linha de raciocínio Pozzetti (2017, p. 195) destaca que:

[...]5) Princípio da Eficiência: impõe a necessidade de adoção, pelo administrador, de critérios técnicos, ou profissionais, que **assegurem o melhor resultado possível**, abolindo-se qualquer forma de atuação amadorística, obrigando também a entidade a organizar-se de modo eficiente. (gn)

Logo, pode-se dizer que o princípio da Justiça está intimamente ligado ao princípio da eficiência do servidor público, uma vez que se o servidor público não for ético o suficiente para atender o usuário, garantindo-lhe dignidade, qualidade e rapidez no atendimento, o princípio da justiça não se concretizará.

3 CONTEXTO HISTÓRICO DA CARTA DE SERVIÇOS

No Brasil, a Carta de Serviços foi introduzida em 2005 pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – (GESPÚBLICA) como um dos produtos resultantes dos esforços para ofertar aos cidadãos o acesso à serviços públicos de qualidade.

Conforme o documento de referência, Brasil (2009, p. 7):

O GesPública foi instituído pelo Decreto nº 5.378/2005 e é o resultado da busca por construir organizações públicas orientadas para resultados com foco no cidadão, e tem por finalidade contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados e para o aumento da competitividade do País, mediante melhoria contínua da gestão, no rumo da excelência.

Dessa forma, o Programa trazia a preocupação em ofertar ao cidadão serviços de qualidade mediante a implementação de ações com foco na performance da gestão, foco nos resultados e eficiência administrativa. De acordo com o GESPÚBLICA (Brasil, 2014, p. 25), “a Carta de Serviços ao Cidadão deve gerar valor e impactar positivamente o reconhecimento social no desempenho das autoridades políticas”.

Apesar da proposta inovadora de entregar serviços públicos de excelência ao cidadão, a participação dos órgãos no GESPÚBLICA era mediante adesão ou convocação, possibilitando que muitos deles não tivessem a iniciativa de aderir. Ainda assim, esse Programa pode ser apontado como o embrião para a elaboração do decreto que viria, futuramente, implementar a ‘carta de serviços’.

Para avançar com a oferta de serviços públicos de qualidade, o Governo Federal instituiu a Carta de Serviços ao Cidadão, através do Decreto nº 6.932/2009, de obrigatoriedade no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Além da definição explícita da obrigatoriedade de elaboração, a nova carta de serviços estabelecia as diretrizes balizadoras das informações de acesso aos serviços prestados, conforme afirmaram Silva e Araújo (2014, p. 3):

Essa Carta de serviços, obrigatória a sua elaboração e divulgação por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente à sociedade, é um documento que tem por objetivo informar ao cidadão dos serviços prestados, as formas de acesso e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A ideia é a de que o cidadão disponha de um instrumento facilitador do acesso aos serviços públicos. Além das garantias de qualidade, o cidadão passa a ter a oportunidade de conhecer quais os serviços são ofertados e as formas de acesso, tornando sua interação com o Estado mais fluida e assertiva. A Carta de Serviços ao Cidadão preocupa-se também com a acessibilidade dos serviços ao incentivar a oferta e acesso à serviços digitais.

Rios e Mendes (2017, p.265) sintetizam essa ideia ao afirmarem que:

a Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa a informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos. Ela traz em si os princípios fundamentais da participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão.



Os serviços públicos, em sua essência, deveriam ser acessíveis, transparentes e participativos. No entanto, houve a necessidade de implementar instrumentos que promovessem e incentivassem o desenvolvimento desses serviços, de forma a garantir ao cidadão o atendimento de suas necessidades. Assim, a Carta de Serviços ao Cidadão tem a função de estabelecer a ordem da oferta dos serviços públicos e reduzir a assimetria da informação, conferindo ao cidadão o papel de ator principal do processo de prestação do serviço público. Seguindo esta linha de raciocínio, Silva e Araújo (2014, p. 3) destacam que:

Vai mais além, na medida em que provoca a necessidade de fixação de padrões sistematizados do trato da informação para a sociedade, incentiva o acesso a serviços por meio da rede mundial de computadores, fixa padrões adequados de acessibilidade e apregoa a realização periódica de pesquisa de satisfação junto aos usuários relativa à qualidade da prestação dos serviços ofertados, dentre outros procedimentos correlatos.

Dessa forma, ao estimular a mudança na forma de relacionamento entre o cidadão e o Estado, a Carta de Serviços ao Cidadão visa promover a racionalização dos procedimentos, a simplificação e otimização dos processos, o compartilhamento de informações e a utilização de linguagem acessível. Para tanto, os órgãos e entidades devem buscar soluções tecnológicas que possibilitem essa interação com o cidadão de forma a melhorar a oferta dos serviços públicos.

A busca de melhoria contínua é evidenciada no trabalho de Schmitt e Parreira (2016, p. 94), onde “o maior contato com os serviços existentes e os seus requisitos de qualidade permite que os gestores busquem os padrões de atendimento compromissados. E, após esses serem atingidos, é possível traçar novas metas, contribuindo para a elevação da qualidade desses serviços”.

Em 2017 ocorreu nova alteração na legislação de forma que foi estendido aos demais entes e poderes públicos, a obrigatoriedade de elaborarem aquela que passaria a ser denominada Carta de Serviços ao Usuário. Com a publicação da Lei nº 13.460/2017, foi garantida a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Para atender aos comandos da nova Lei, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios devem implementar a Carta de Serviços, observando os seguintes prazos: para municípios com mais de quinhentos mil habitantes até trezentos e sessenta dias; municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes em



até quinhentos e quarenta dias; e, municípios com menos de cem mil habitantes em até setecentos e vinte dias.

Segundo Dos Reis *et. al.* (2023, p. 7216):

A Carta de Serviços ao Usuário é um poderoso instrumento de gestão pública e tem o compromisso de atender as necessidades de informação de qualquer usuário que desejar utilizar um serviço público, mesmo tendo caráter apenas educativo e informativo. É uma ferramenta que informa ao público como ter acesso aos serviços prestados por determinado órgão público, visando qualidade, eficiência, eficácia e melhorias de atendimento e gestão, ou seja, tem como objetivo a melhoria contínua no serviço público.

Observa-se que com a atualização do instrumento ficou mantido o objetivo da qualidade que deve ser garantida através da melhoria contínua. No que se refere ao “foco do instrumento”, ocorre uma ampliação, ao substituir o cidadão pelo usuário, assegurando que os princípios fundamentais serão garantidos em todos os serviços públicos oferecidos. A Lei 13.460/2017 definiu o usuário como “pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público” (Brasil, 2017, Art. 2º, I). Reis *et. al.* (2023, p. 7228), afirmam que “com a carta de serviços ao usuário, os benefícios alcançam a todos – os cidadãos, a instituição e o serviço público, tendo a rotina de trabalho claramente definida e com resultados esperados claros de sua atuação”.

Destaca-se na atualização do diploma legal os requisitos dos descritores do serviço público, tais como: a relação dos serviços oferecidos; os requisitos de acesso ao serviço; as etapas do processo e o prazo de prestação do serviço; e, a forma de prestação do serviço. De acordo com Reis *et. al.* (2023, p. 7228), “esse instrumento permitirá que o cidadão consiga acessar serviços públicos através de uma consulta ao documento, descrito com clareza e detalhando a forma como acessá-los.

Em 2021, o Governo Federal edita a Lei nº 14.129/ 2021 caracterizando a Carta de Serviços ao Usuário como um dos componentes essenciais para a prestação digital dos serviços públicos na administração pública. Além disso, fixa como direito do usuário no acesso aos serviços digitais “o atendimento nos termos da respectiva Carta de Serviços ao Usuário” (Brasil, 2021, art. 27, II).

Este último diploma legal reafirma e solidifica a importância estratégica da Carta de Serviços ao Usuário em um momento de transformação digital dos serviços públicos. Dessa forma, o instrumento introduzido no Brasil em 2005 vem



acompanhando as modificações e inovações do Estado, assegurando os princípios fundamentais sob os quais foi esculpida.

4 DIAGNÓSTICO DOS MUNICÍPIOS AMAZONENSES

O objeto da pesquisa foi constituído pelos 61 (sessenta e um) municípios amazonenses após a exclusão da capital do estado, de forma a manter o foco nos municípios do interior do estado. De acordo com a classificação do porte populacional adotada pelo IBGE, esses municípios estão agrupados principalmente nas faixas Pequeno Porte I e II, conforme Tabela 1.

TABELA 1: Classificação por porte populacional dos municípios amazonenses.

Porte	Municípios	Faixa Populacional
Pequeno Porte I	Tapauá; Pauini; Tonantins; Careiro da Várzea; Urucará; Barcelos; Anori; Envira; Canutama; Manaquiri; Alvarães; Novo Airão; Atalaia do Norte; Maraã; Uarini; Guajará Caapiranga; Santa Isabel do Rio Negro; Silves; São Sebastião do Uatumã; Itamarati; Amaturá; Juruá; Itapiranga; Anamã; Japurá.	até 20.000 habitantes
Pequeno Porte II	Lábrea; Autazes; Benjamin Constant; Boca do Acre; Eirunepé; São Paulo de Olivença; Borba; Barreirinha; Presidente Figueiredo; Careiro; Carauari; Santo Antônio do Içá; Nova Olinda do Norte; Fonte Boa; Jutai; Boa Vista do Ramos; Rio Preto da Eva; Urucurituba; Ipixuna; Novo Aripuanã; Codajás; Beruri; Apuí; Nhamundá.	entre 20.001 e 50.000 habitantes
Médio	Parintins; Tefé; Coari; Tabatinga; Iranduba; Maués; Humaitá; Manicoré; São Gabriel da Cachoeira.	entre 50.001 e 100.000 habitantes
Grande	Itacoatiara; Manacapuru.	entre 100.001 e 900.000 habitantes

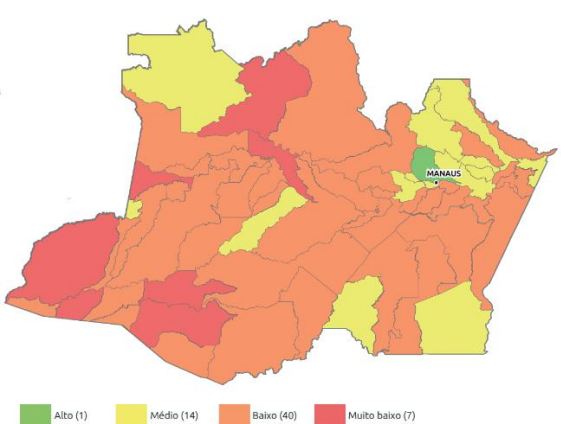
FONTE: IBGE (2023, UF: Amazonas).

Historicamente, municípios de pequeno porte possuem menos acesso à repasse de recursos devido aos critérios de distribuição levar em conta o porte populacional. As fontes próprias de arrecadação, em geral, são mais restritas e pouco contribuem para a capacidade econômica municipal. Desse modo, os gestores municipais possuem menos capacidade de investimentos e inovação, limitando-se às despesas básicas municipais.

Dentre os indicadores socioeconômicos, a pesquisa caracterizou os municípios sob a ótica do Índice de Desenvolvimento Humano Municipal (IDHM) e

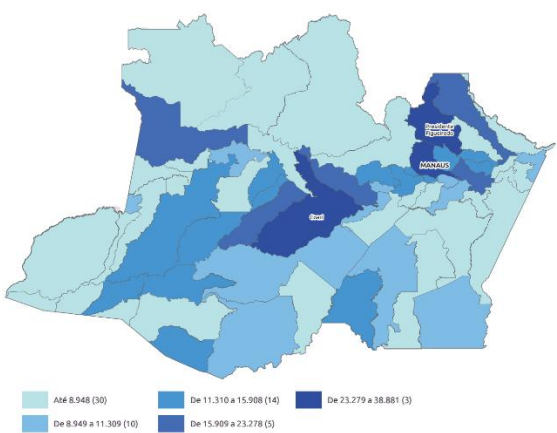
pelo Produto Interno Bruto (PIB) *per capita*. O IDHM varia de 0 até 1, onde zero significa nenhum desenvolvimento humano e um significa desenvolvimento humano total. O IDHM é resultante da média das dimensões renda, educação e longevidade. Os últimos dados do IDHM são para o ano de 2010 e conforme evidenciado na Figura 1, 14 municípios apresentaram índice médio, 40 apresentaram índice baixo e 7 apresentaram índice muito baixo.

FIGURA 1: IDHM municípios amazonenses.



Fonte: SEDECTI (2021, p. 52).

FIGURA 2: PIB *per capita* municípios amazonenses.



Fonte: SEDECTI (2021, p. 85).

O PIB *per capita* é a relação entre o PIB do município e a sua população, onde demonstra quanto seria dividido toda a sua riqueza produzida para cada cidadão municipal. O PIB *per capita* apresenta resultados de 2019, organizados em cinco faixas, conforme Figura 2, onde: 30 municípios até 8.948,00; 10 municípios entre 8.949,00 e 11.309,00; 14 municípios entre 11.310,00 e 15.908,00; 5 municípios entre 15.909,00 e 23.278,00; e 3 municípios entre 23.279 e 38.881. Nesta última faixa encontra-se Manaus com PIB *per capita* de 38.881 que não pertence ao objeto da pesquisa.

Entender as dimensões socioeconômicas desses municípios é o ponto de partida para investigar como o cidadão é atendido pelas prefeituras municipais e como que esses serviços públicos são disponibilizados. Desse modo, os dados apontam se tratar de municípios predominantemente de pequeno porte com uma pequena parcela de médio porte. O IDHM apontou uma concentração dos municípios nas faixas baixo e muito baixo, da mesma forma que o PIB *per capita* evidenciou a concentração nas faixas mais baixas.

Esses dados sugerem que os cidadãos carecem ser assistidos pelos serviços públicos para que tenham melhores condições de vida. No entanto, torna-se desafiador aos gestores municipais ofertarem serviços de qualidade quando possuem limitações devido às características dos municípios. Dessa forma, implementar mecanismos que tenham foco na qualidade do serviço prestado ao cidadão é fundamental para o desenvolvimento municipal.

Dentre esses mecanismos estão a transparência pública e o instrumento da Carta de Serviços ao Usuário. Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 94) destacam a importância desse instrumento no sentido de que “além de proporcionar aos cidadãos os meios necessários para monitorar e controlar as atividades públicas consiste em um mecanismo de regulamentação e coordenação das atividades das organizações públicas, visando o fornecimento de serviços mais coerentes com as expectativas dos cidadãos”.

Uma iniciativa, a nível nacional, referente à transparência pública que possui relação direta com a Carta de Serviços ao Usuário é a Escala Brasil Transparente da Controladoria Geral da União (CGU). Trata-se de “uma metodologia de avaliação de transparência em estados e municípios e foi desenvolvida para fomentar a transparência pública e possibilitar o acompanhamento das ações implementadas pelos entes públicos na promoção do acesso à informação” (CGU, 2023, p. *on line*).

Na segunda edição da avaliação da Escala Brasil Transparente, realizada no ano de 2020, nove municípios amazonenses foram avaliados. Conforme Tabela 2, dois municípios obtiveram notas entre 8 e 9,99; dois municípios tiveram notas entre 6 e 7,99; e cinco municípios ficaram com notas entre 4 e 5,99.

TABELA 2: Classificação dos municípios amazonenses na Escala Brasil Transparente.

Ranking Geral	Localidade	UF	Nota
125	Humaitá	AM	8.95
155	Tefé	AM	8.67
281	Parintins	AM	7.16
311	Manacapuru	AM	6.8
444	Itacoatiara	AM	5.82
444	Manicoré	AM	5.82
447	Coari	AM	5.81
579	Maués	AM	4.7
622	Tabatinga	AM	4.1

FONTE: CGU (2021b, *on line*).



O resultado da Escala Brasil Transparente apontou para uma concentração dos municípios amazonenses, nas faixas inferiores de classificação. De acordo com os critérios de avaliação, os municípios amazonenses possuem muitas dificuldades em dar transparência e fortalecer o controle social.

No âmbito local, a Associação Amazonense de Municípios (AAM) implementou o Programa de Transparência dos Municípios do Estado do Amazonas caracterizado como “espaço que representa mais uma ação de promoção da transparência pública municipal no estado do Amazonas e tem o objetivo de facilitar o acesso do cidadão, em um único local com informações gerencias e contábeis relevantes para o Controle Social”. (AAM, 2024, *on line*).

Em consulta ao Portal da Transparência Municipal, realizada no mês de novembro de 2024, foi possível identificar a adesão de 39 (trinta e nove) prefeituras amazonenses de um total de 61 (sessenta e um municípios). No portal são publicadas informações pertinentes à administração do patrimônio público, à implementação, acompanhamento e resultados dos programas, projetos e ações dos órgãos e entidades públicas, bem como metas e indicadores propostos, além de espaço disponível para publicação da Carta de Serviços ao Usuário. Neste Portal, apenas três prefeituras publicaram a Carta de Serviços ao Usuário: Amaturá; Itamarati; e Manaquiri.

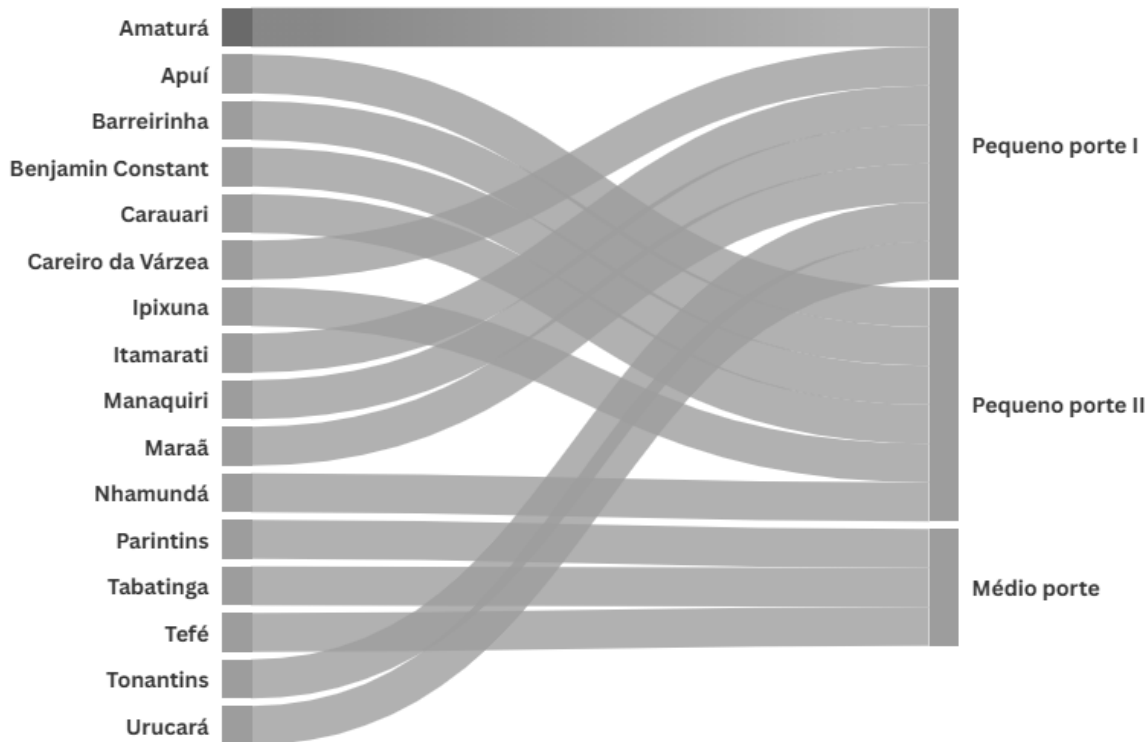
Com o objetivo de rastrear outras fontes de informações que poderiam conter a Carta de Serviços das prefeituras, foi realizada a pesquisa a documentos dispostos na rede mundial de computadores, com duas rodadas de pesquisa livre através de dois navegadores de internet (Google Chrome e Microsoft Edge). A primeira busca foi com objetivo de identificar o site institucional das prefeituras e, para tanto, utilizou-se a *string* de busca (“prefeitura” AND “nome do município”); a segunda busca teve objetivo de localizar a Carta de Serviços das prefeituras, nesta a *string* de busca foi (“carta de serviços” AND “nome do município”).

Como resultado, identificou-se que 39 municípios possuem sites institucionais onde divulgam as suas ações, projetos e serviços. Quanto à Carta de Serviços, 14 delas foram localizadas nesses sites institucionais. Dessa forma, ao agrupar as prefeituras que utilizam o Portal da Transparência da AAM com aquelas que utilizam sites institucionais próprios, chegou-se ao total de 58 prefeituras, restando somente 03 que não disponibilizam canais digitais de transparência e oferta de serviços. O



agrupamento evidenciou também a publicação de 16 Cartas de Serviços, correspondendo à 26% do total de municípios amazonenses.

FIGURA 3: Carta de Serviços dos municípios amazonenses.



FONTE: Elaborada pelos autores, 2025.

Conforme Figura 3, os municípios de porte populacional pequeno estão realizando esforços a fim de disponibilizarem as suas Cartas de Serviços à população. Dessa forma, espera-se que sejam destinados estímulos para que mais gestores possam elaborar este instrumento no âmbito municipal. Apesar do resultado estar concentrado nos municípios com essas características, o percentual deles que disponibilizam suas Cartas ainda é baixo, uma vez que concentram a maioria dos municípios amazonenses.

As prefeituras municipais devem concentrar esforços em ampliar a disponibilidade de informações e os mecanismos de transparência de modo a estimular o controle social e contribuir com a qualidade de vida do cidadão. De acordo com Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 98), “a disponibilidade das informações gera a transparência necessária ao controle social, que por sua vez também contribui para o melhor funcionamento da instituição, e evita desvios de sua orientação para o cidadão”.

Esses achados corroboram no sentido de que as prefeituras amazonenses necessitam avançar na disponibilização de serviços públicos de qualidade. Promover ações que visem reduzir a exclusão social dessas populações embasadas no Princípio da Justiça auxiliam na melhoria da qualidade de vida dessas populações. Implementar instrumentos como a Carta de Serviços ao Usuário é antes de tudo firmar compromisso de justiça social com o indivíduo e com a sociedade.

Tal cenário torna-se desafiador para os gestores públicos municipais que devem disponibilizar tecnologias acessíveis aos cidadãos. Cunha, Frega e Lemos (2011, p. 4) pontuaram que “a utilização da tecnologia pelo governo, envolvendo não só o tratamento de questões internas, mas também a prestação de serviços públicos e, ainda mais, participação apoiada por TIC, requer que o cidadão tenha acesso a essa tecnologia”.

5 DIRETRIZES PARA IMPLANTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A implementação de um serviço público não é tarefa fácil, pois deve haver um esforço conjunto de todos os servidores e órgãos na tentativa de oferecer o melhor e é preciso mudar a visão do próprio servidor público que ele está investido na função para servir e não para ser servido. Mudar esta *psiquê* de muitos servidores e dos próprios usuários, não é uma tarefa fácil e, neste sentido a própria lei estabeleceu diretrizes para que se pudesse efetivar, de maneira conjunta, a proposta governamental.

Neste ponto, pretende-se suprir uma lacuna evidenciada no trabalho de Iglesias, Cappelli e Araújo (2014, p. 1), que enfatizaram:

Porém, apesar da existência do Guia de Elaboração, alguns pontos podem dificultar o entendimento dos serviços por parte do cidadão. O primeiro deles é o fato de não existir um padrão de construção para a carta, fazendo com que cada organização possa construí-la de forma diferente. Um segundo ponto é que a carta indica que as atividades a serem realizadas para obtenção do serviço devem estar explícitas, mas não define como estas devem ser apresentadas.

Preliminarmente, é necessário caracterizar serviço público e identificar quais deles deverão ser inseridos na Carta de Serviços. Desse modo, a Lei nº 13.460/2017



conceitua serviço público como “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública” (Brasil, 2017, art. 2º, II). Dessa forma, parte-se do conceito amplo de serviço público para caracterizar um serviço específico que o Estado presta ao usuário.

De acordo com CGU (2021a, p. 12), “quando nos deparamos com a necessidade de mapear um serviço para elaborar uma Carta de Serviços ao Usuário, não estamos mais operando com este conceito amplíssimo, mas sim com um conceito específico, relacionado ao serviço que o Estado presta aos usuários”. Assim, pode-se dizer que os serviços públicos podem ser classificados em serviços gerais (indivisíveis) e serviços individuais (divisíveis).

Dessa forma, a Carta de Serviços ao Usuário deve ser elaborada com a perspectiva de descrever os serviços individuais ou divisíveis prestados pelos órgãos e entidades. Tal conclusão é alcançada a partir do objetivo desse instrumento que é de “informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público” (Brasil, 2017, art. 7, § 1º). De maneira complementar, o Governo Federal estabeleceu cinco requisitos que devem ser observados para que determinada atividade seja entendida como serviço: “interação; personalização; suficiência; processo padrão; e usuário externo ao órgão” (Brasil, 2020).

A partir dessas definições, a Carta de Serviços ao Usuário tem potencial para ser o principal mecanismo de relacionamento entre o usuário e a organização. Sendo assim, é desejável que seja elaborada em linguagem simples e acessível para qualquer nível de conhecimento do usuário. Tal preocupação foi inserida na forma de orientação em um instrumento infralegal, detalhando que deverá constar “a avaliação e a adequação do formato, acessibilidade, linguagem, precisão e suficiência das informações dos serviços, considerando os perfis e as necessidades de seus usuários” (Brasil, 2024, art. 65, IV).

Nesse sentido, quando da sua elaboração, a entidade deve realizar um amplo inventário dos serviços ofertados e detalhar cada um deles, no mínimo quanto ao estabelecido na Lei 13.460/2016 (Brasil, 2017):

art. 7º (...) *omissis* § 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a: I - serviços oferecidos; II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - principais etapas para processamento do serviço; IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; V - forma de prestação do serviço; e VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Dessa forma, o exercício de descrever o funcionamento do serviço e o processo permite que os gestores e servidores reflitam internamente quanto à sua adequação e otimização desde a etapa preliminar de elaboração da Carta de Serviços. Em consequência, gargalos e repetições ou excessos podem ser tratados de maneira a melhorar a qualidade do serviço. Conforme a CGU (2021a, p. 11), “estas informações são essenciais para que os usuários, e o próprio órgão ou entidade, possam compreender adequadamente as características dos serviços prestados”.

Essas iniciativas de simplificação e desregulamentação beneficiam as relações entre a administração pública e o usuário. Lopes (2019, p.33), acrescenta que “também contempla a otimização de processos institucionais que impactam diretamente no atendimento aos usuários dos seus serviços”. Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 98) identificaram que “a Carta traz benefícios não apenas para o cidadão, que é a razão de ser desse instrumento, mas também para os próprios processos internos da organização, que se tornam mais explícitos e orientados para resultados”.

Nessa linha, sendo os municípios os provedores do maior número dos serviços públicos ofertados, a Carta de Serviços ao Usuário constitui-se em um instrumento de controle social de relevância central para que os cidadãos possam acessar esses serviços e exercerem a sua cidadania. Disponibilizar esse instrumento no âmbito municipal contribui para a melhoria dos serviços ofertados e possibilita que o usuário contribua com a melhoria do seu município.

Nesta linha de raciocínio Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 94) destacam que:

Mesmo diante da difusão da importância do controle social, são necessários instrumentos que viabilizem sua operacionalização. A Carta de Serviços é um exemplo, que ao estabelecer os compromissos e padrões de qualidade dos órgãos públicos, permite ao cidadão parâmetros para a realização de eventuais cobranças.

Para tanto, a Lei 13.460/2017 indicou requisitos mínimos que devem constar no detalhamento do serviço público a fim de assegurar sua adequabilidade com os padrões de qualidade, conforme estabelecido no diploma legal (Brasil, 2017):

art. 7º (...) *omissis* § 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos: I - prioridades de atendimento; II - previsão de tempo de espera para atendimento; III - mecanismos de comunicação com os usuários; IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Outro destaque é no sentido de que não se trata de um documento estático, ou seja, a essência da Carta de Serviços é pautada na interação entre o usuário e a administração pública que permite a constante evolução dos serviços prestados. Muitas vezes, essa melhoria pode ser de iniciativa interna da organização, como afirmam Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 94):

Ao tornar transparente seu portfólio de serviços, permite que o cidadão-usuário tenha conhecimento das diversas opções que lhe são oferecidas. Um paralelo pode ser desenhado com a possibilidade de que os gestores da própria organização, ao terem um maior contato com esse portfólio, criem serviços que contribuam para sua ampliação e customização.

Nessa perspectiva, a administração pública passa de um modelo estático para um modelo de pensamento sistêmico, permitindo que os servidores desempenhem os seus papéis com um senso de comprometimento e liderança a partir da percepção do significado do serviço prestado. Dessa forma, espera-se que as interações entre usuários e entidade/organização e entre gestores e usuários produzam elementos motivadores capazes de impulsionar a otimização do serviço e até mesmo a sua substituição por outro capaz de atender de maneira otimizada as demandas da sociedade.

Dessa maneira, o Princípio bioético da Justiça, em sua concepção mais ampla e atual, encontra na Carta de Serviços ao Usuário plena aderência para fortalecer o controle social e avançar nos objetivos da justiça social, conforme Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 98) complementam que “tal fato se traduz também no conceito de responsabilidade social, ao assegurar aos atores a condição de cidadania por meio do acesso aos serviços essenciais”.



6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A problemática que instigou esta pesquisa foi de verificar de que forma o Princípio da Justiça pode orientar as prefeituras dos municípios amazonenses a priorizarem serviços e superarem barreiras e desafios na elaboração e implementação das Cartas de Serviços ao Usuário. Os objetivos foram cumpridos, à medida que se analisou a abrangência do Princípio da Justiça como ferramenta de inclusão social, a introdução da Carta de Serviços no contexto brasileiro, a implementação da Carta de Serviços nos municípios amazonenses e proposição de diretrizes para a implementação da Carta de Serviços ao Usuário.

Verificou-se que a Carta de Serviços introduzida no Brasil em 2005, de caráter voluntário, acompanhou as modificações e inovações do Estado, de maneira a abranger todos os entes públicos e consolidar a sua importância estratégica na oferta de serviços públicos.

No que se refere aos municípios amazonenses, os resultados demonstram baixa implementação da Carta de Serviços, em partes, justificada pelas características municipais, a exemplo do porte populacional, IDHM e PIB *per capita*. Assim, essas prefeituras precisam implementar instrumentos como a Carta de Serviços ao Usuário de forma a melhorar a oferta dos serviços e promover a redução da exclusão social.

Conclui-se que a utilização do Princípio da Justiça, enquanto ferramenta de inclusão social, está aderente às ações voltadas à transparência pública e elaboração da Carta de Serviços ao buscar garantir melhor qualidade de vida e direitos sociais às populações e que a Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento necessário de interações entre usuários e entidade/organização, bem como entre gestores e usuários pode produzir elementos impulsionadores da melhoria da qualidade do serviço público.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO AMAZONENSE DE MUNICÍPIOS - AAM. **Portal de Acesso à Informação e Transparência dos Municípios do Estado do Amazonas**. Manaus, AM, 2024. Disponível em: <https://transparenciamunicipalaam.org.br/> Acesso em: 05 nov. 2024.

BRASIL, Constituição da República Federativa do. Congresso Nacional, Brasília: 1.988.



BRASIL. Ministério da Gestão e Inovação em Serviços Públicos. **Guia de Edição de Serviços do Gov.br**, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/o-que-e-um-servico/checklist> Acesso em: 23 nov. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Congresso Nacional, Brasília, DF, 2017.

BRASIL. **Lei 14.129, de 29 de março de 2021**. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Congresso Nacional, Brasília, DF, 2021.

BRASIL. Controladoria Geral da União – CGU. **Portaria Normativa CGU nº 116, de 18 de março de 2024**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF, 2024.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão. Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública. **Instrumento para Avaliação da Gestão Pública - 250 e 500 Pontos**. Brasília, DF, v. 1, 2009.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA - **Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**. Brasília; DF, v. 3, 2014.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGU). **Escala Brasil Transparente 360º**. Brasília, DF, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/cgu/pt-br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente-360> Acesso em: 23 mar. 2025.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGUa). **Guia Metodológico de Avaliação de Serviços Públicos por meio da Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos**. Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/65702/5/Guia_de_Avaliacao_de_Servicos.pdf Acesso em: 23 mar. 2025.

CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO (CGUb). **Mapa Brasil Transparente**. Brasília, DF, 2021. Disponível em: https://mbt.cgu.gov.br/publico/avaliacao/escala_brasil_transparente/66#ranking Acesso em: 23 mar. 2025.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortez da; FREGA, José Roberto; LEMOS, Iomara Scalendari. Portais De Serviços Públicos E De Informação Ao Cidadão No Brasil: Uma Descrição Do Perfil Do Visitante. **Revista Eletrônica de Sistemas de Informação**, v. 10, n. 1, 2011. Disponível em: <https://doi.org/10.21529/RESI.2011.1001005> Acesso em: 05 abr. 2025.



DOS REIS, Joyce Vasconcelos Coutinho; DE SOUZA, Diego Fillipe; AZEVEDO, Érika Sabrina Felix; CASTRO, Marcos Paulo de Assis; CORREIA NETO, Jorge da Silva. Carta de serviços ao usuário: uma reflexão sobre os últimos 5 anos. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 14, n. 5, p. 7210–7231, 2023. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2116>. Acesso em: 24 mar. 2025.

FERRERIA, Marie Joan Nascimento e POZZETTI, Valmir César. A contribuição do princípio da felicidade para a construção de cidades inteligentes. **Revista de Direito Urbanístico, Cidade e Alteridade** | e-ISSN: 2525-989X | Encontro Virtual; v. 7;| n. 1;| p. 01 – 19;| Jan/Jul. 2021. Disponível em: https://scholar.google.com.br/citations?view_op=view_citation&hl=pt-BR&user=78jNAsgAAAAJ&cstart=20&pagesize=80&citation_for_view=78jNAsgAAA AJ:tS2w5q8j5-wC; consultada em 10 abr. 2025

GARRAFA, Volnei; CASTILLO, Camilo Manchola. Releitura crítica (social e política) do princípio da justiça em bioética. **Revista de Direitos e Garantias Fundamentais**, v. 18, n. 3, p. 11-30, 2017.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Portaria PR 470, de 28 de junho de 2023. **Diário Oficial da União**: Ed. 122, Seção 1, p. 289, Brasília, DF, 2023.

IGLESIAS, C.; CAPPELLI, C.; ARAUJO, R. Formalização do Catálogo de Características de Entendimento de Modelos de Processos de Prestação de Serviços Públicos Inseridos na Carta de Serviços. **Researchgate.net**, n. 6, p. 6, 2014.

LOPES, Jonathan Vargas. Carta de Serviços ao Usuário: o caso do DETRAN/RS. Monografia (Especialização) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Programa de Pós-Graduação em Administração, Porto Alegre, BR – RS, 2019.

MEIRELES, Ana Catarina Peixoto Rego; OLIVEIRA, Clara Costa. Bioética e saúde global: cuidados primários como instrumento de justiça social. **Revista Bioética**, v. 20, n. 1, p. 28-40, 2012.

POZZETTI, Valmir César. Responsabilidades da administração pública na liberação de alimentos transgênicos no Brasil. **Cadernos de Direito Actual Nº 7 Extraordinário** (2017), pp. 185-204. Disponível em: <https://www.cadernosdedereitoactual.es/index.php/cadernos/article/view/223/139>; consultada em 13 abr. 2025.

POZZETTI, Valmir César. **O Reconhecimento do Nome Social, às travestis, como garantia do Direito da Personalidade**. In Direitos da Personalidade, Reconhecimento, Garantias e Perspectivas. Org. por José Eduardo de Miranda; Valéria Silva Galdino Cardin. Porto (Portugal), Ed. Juruá: 2018.
RIOS, Sadraque Oliveira; MENDES, Vera Lúcia Peixoto Santos. Qualidade E Avaliação Em Serviços Públicos Federais No Brasil: Panorama Histórico E Normativo. **Revista Baiana de Saúde Pública**, v. 40, 2017. Disponível em:



<https://rbsp.sesab.ba.gov.br/index.php/rbsp/article/view/2680> Acesso em: 15 abr. 2025.

SILVA, Paulo Fernando; ARAUJO, Eliane Pawlowski Oliveira. “Carta de Serviços ao cidadão”: Aplicabilidade em bibliotecas universitárias. **XVIII Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias – SNBU2014**, 2014. Disponível em: <https://www.bu.ufmg.br/snbu2014/wp-content/uploads/trabalhos/273-1670.pdf> Acesso em: 14 abr. 2025.

SOUZA, Flávio Sérgio Rezende Nunes de; SCHMITT, Valentina; PARREIRA, Thiago José. A Carta de Serviços ao Cidadão e seus reflexos na prestação do serviço público. **Sistema e Gestão**, v. 11, p. 90-100, 2016.

